

PLAN DE ACCIÓN MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2014					Seguimiento a: 30 de abril 2014			
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO / EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN AVANCE	%	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES	FECHA DE REPROGRAMACIÓN
1	Definir caracterización de usuarios	Atención al ciudadano (Profesional Asignado)	30-ago-14	Ficha técnica de caracterización	No se ha avanzado en el tema.			
2	Plan Anticorrupción Vigencia 2014	Alta Dirección, líderes o responsables de los procesos, Oficina Asesora de Planeación, Control Interno, Oficina Asesora de Comunicaciones	31-ene-14	Portafolio actualizado	Se actualizó, ajustó y publicó a 31 de enero de 2014	100%		
3	Aplicar la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios de la CVP	Oficina asesora de comunicaciones.	Semestralmente	Ficha técnica de la encuesta y resultados	Se publicó en el mes de febrero el resultado de la encuesta de satisfacción del ciudadano. Se encuentra en la Web	50%		
4	Diseñar e implementar un programa de capacitación dirigido a los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano, para desarrollar sus competencias en ese campo.	Subdirección Administrativa- Bienestar y capacitación con el apoyo de la Oficina asesora de comunicaciones.	30-jun-14	Plan de capacitación y registro de sesiones de capacitación realizada.	Se han realizado dos capacitaciones al equipó de atención al ciudadano, para mejorar la calidad del servicio, con información pertinente. Registro de asistencia.	50%		
5	Implementación de la estrategia de divulgación de información institucional misional.	Oficina asesora de comunicaciones.	Permanente	Divulgación de la información de la gestión misional	Se publican constantemente los resultados de las actividades de la gestión institucional misional.	100%		
6	Mejorar (en cuanto al lenguaje sencillo e incluyente) e integrar la información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQRs	Atención al Ciudadano	Permanente	Registro de las PQRs.	Se debe realizar un protocolo de presentación de los deberes y derechos de los ciudadanos para la solicitud de PQRs, con actualización en el que se incluya mejorar la información con el uso de un lenguaje sencillo e incluyente. Se proyecta mejorar este documento y tenerlo publicado el 30 de junio de 2014	0%		
7	Tener disponibles en la página Web, los formatos actualizados y documentos requeridos para acceder a los servicios misionales que ofrece la Entidad	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Todas las dependencias.	30-abr-14	Registro de verificación frente al listado maestro de documentos de la publicación de la versión vigente de los documentos correspondientes.	Las áreas no tienen definidos formularios de servicios que deba llenar el ciudadano. El registro de solicitud de servicios se realizan directamente en la base de datos. Sólo existe el formato de PQR's	30%	Se reprograma la acción	30 Junio de 2014